

## Reklamační řád PPF banky a.s.

Tento Reklamační řád upravuje problematiku vyřizování reklamací, stížností a ostatních podání (dále jen „Podání“) klientů a potencialních klientů PPF banky a.s. (dále jen „Banka“) v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami PPF banky a.s. (dále jen „VOP“), zejména stanovuje standardizovaný postup při jejich vyřizování. Jsou-li v tomto Reklamačním řádu použity pojmy nebo slovní spojení začínající velkým písmenem mají význam stanovený v článku Výklad pojmů VOP, případně význam specifikovaný v jednotlivých ustanoveních tohoto Reklamačního řádu. Takto definované pojmy a slovní spojení se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla.

### Oprávněnost Podání

Podání má právo podat každý klient, osoba zmocněná klientem k disponování s prostředky na jeho účtu potencialní klient Banky, nebo jeho zástupce, nebo třetí osoba jednající v zájmu klienta (dále jen „Klient“), pokud se domnívá, že Banka porušuje jakoukoliv svou zákonnou nebo smluvně stanovenou povinnost, že jednání zaměstnance Banky nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že žádá o zkvalitnění poskytovaných služeb a produktů.

Jestliže zaměstnanec Banky jedná při vyřizování podání s osobou odlišnou od osoby Klienta, musí zachovat bankovní tajemství, proto je povinen požadovat hodnověrné prokázání zmocnění k zastupování.

Podání ohledně zúčtovaných transakcí provedených prostřednictvím platební karty vydané k účtům vedeným u Banky se řídí přednostně Smlouvou o platební kartě a Obchodními podmínkami pro platební karty PPF banky a.s.

Podání držitelů co-brandových platebních karet, jejichž předmětem je služba spojená s co-brandovou platební kartou, musí držitel karty (bez ohledu na to, zda se jedná o Klienta Banky či nikoliv) uplatnit přímo u co-brandového partnera Banky v souladu s podmínkami pro vydávání a používání platebních karet, které jsou přílohou smlouvy o vydání a používání platební karty uzavřené mezi co-brandovým partnerem a držitelem karty. Takováto podání nejsou řešena dle tohoto Reklamačního řádu.

Za oprávněné Podání se považují případy, kdy služba nebyla pro Klienta řádně zajištěna pro nedodržení obecně závazných právních norem nebo smluvních podmínek. Oprávněné Podání zakládá nárok Klienta na sjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené škody.

O oprávněnosti Podání a konkrétním způsobu vyřízení rozhodne Banka.

### Forma Podání

- osobně – oprávněnému zaměstnanci Banky,
- faxem - na faxové číslo: (+420) 224 175 980,
- poštou - na adresu sídla Banky, nebo na adresu Obchodního místa Banky,
- telefonicky - na telefonní číslo: (+420) 224 175 888,
- e-mailem - na e-mailovou adresu: info@ppfbanka.cz,

Jinak doručená Podání (doručená na ostatní adresy banky, na další telefonní či faxová čísla Banky nebo jejich zaměstnanců, nebo na další e-mailové adresy Banky nebo jejich zaměstnanců) předají zaměstnanci, kteří s nimi přijdou do styku a nejsou příslušní k jejich zpracování či řešení, příslušným obchodním útvarům. U takto přijatých Podání Banka nemůže garantovat dodržení lhůt a procesů stanovených pro vyřízení Podání, přesto však k zachování lhůt a postupů pro vyřízení vynaloží maximální úsilí.

Za doručené Podání nelze považovat Podání doručené na soukromé telefonní či faxové číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Banky, a dále též ústní Podání předané zaměstnanci Banky mimo jeho pracovní dobu a/nebo mimo prostory Banky.

O každém přijatém Podání musí být sepsán protokol na formuláři Banky. V případech, kdy Klient protokol neseptá sám nebo z formy Podání jej sepsat nemůže (ústní, telefonické Podání), sepsá Protokol na základě Klientova Podání zaměstnanec Banky. Pokud je to možné, měl by Klient Protokol podepsat.

Formulář Protokolu je k dispozici v Obchodních místech Banky, u zaměstnanců obchodních útvarů oprávněných přijímat Podání a na internetových stránkách Banky.

### Náležitosti Podání

Proto, aby bylo možné se Podáním zabývat, musí být dostatečně určité. Podání musí obsahovat:

- identifikaci Klienta (jméno příjmení/obchodní firmu/název, rodné číslo (datum narození/identifikační číslo),
- předmět Podání – čeho se Podání týká, co je Bance vytýkáno apod.

Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:

- kontaktní údaje na Klienta či osoby vyřizující Podání,
- časové údaje - datum Podání, data a časy, při nichž došlo/mělo dojít k událostem, které jsou předmětem Podání,
- osoby – jména či jiné indicie k určení všech osob, jednajících v předmětu Podání jménem Banky i Klienta,
- významné skutečnosti – všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se Podání.

Banka se může zabývat i částečně neurčitým Podáním (anonymním, nebo bez specifikace předmětu), ale pouze pokud to považuje za účelné a vhodné a pokud to určitost Podání nevyklučuje.

Podání musí být učiněno v českém, nebo slovenském jazyce. Banka je oprávněna přijmout i Podání v anglickém, nebo ruském jazyce, ale pouze pokud se na tom Banka s Klientem výslovně dohodne.

### **Lhůty pro uplatnění Podání**

Podání by měla být uplatňována co nejdříve poté, co nastane/má nastat skutečnost, která je předmětem Podání. Maximální lhůta pro uplatnění Podání je 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo (mělo dojít) k vytýkané skutečnosti, v případě Podání týkajících se platebních transakcí nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu.

V případě, že to Banka uzná za vhodné, je oprávněna přijmout a vyřídit i opožděně uplatněná Podání.

### **Lhůty pro vyřízení Podání**

O oprávněnosti Podání a jeho vyřízení rozhodne Banka v co nejkratší možné lhůtě, maximálně však do 30ti dnů od přijetí Podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění Podání Klientem. V případě, že se jedná o složitý případ vyžadující podrobnější šetření, součinnost ostatních útvarů nebo třetích osob, rozhodne Banka nejpozději do 90ti dnů od přijetí Podání. V takovém případě však musí klienta do 30ti dnů informovat o prodloužení lhůty k vyřízení Podání. Ve výjimečných případech může generální ředitel Banky prodloužit lhůtu k vyřízení Podání o dalších 30 dnů.

Lhůty pro vyřízení reklamace transakcí provedených prostřednictvím platebních karet jsou závislé na součinnosti ostatních bank, obchodníků přijímajících platební karty a dále na lhůtách zúčtovacích center a mohou dosáhnout až 180 dnů.

### **Práva a povinnosti Klienta**

Klient má právo být vyrozuměn o oprávněnosti a vyřízení jím uplatněného Podání a poučen o případné možnosti se proti vyřízení Podání odvolat.

Klient je povinen uplatňovat Podání v souladu s tímto Reklamačním řádem.

Klient je povinen poskytnout Bance součinnost nezbytnou k vyřízení Podání, zejména jí včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení Podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být Klientovi doručena výzva k doplnění Podání.

### **Vyřizování Podání**

Banka rozhodne nejprve o přípustnosti Podání (určitosti a zachování lhůt) a poté rozhodne o předmětu Podání. Banka sdělí písemně Klientovi stanovisko Banky ve lhůtě stanovené pro vyřízení Podání. Je-li o vyřešení Podání učiněna dohoda zástupce Banky a Klienta, je o takovém jednání a jeho výsledku pořízen protokol, který je podepsán oběma stranami. V tomto případě se další stanovisko Klientovi nezasílá.

### **Zkrácené vyřízení Podání**

V případě, že zaměstnanec Banky přijme ústní nebo výjimečně i písemné Podání, toto shledá jako oprávněné a je schopen Podání neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti Klienta, učiní tak. Tento postup není možné použít v případě, že Podání je sice shledáno jako oprávněné, avšak zaměstnanec Banky není schopen Podání neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti Klienta, nebo shledá Podání jako neoprávněné, či má o oprávněnosti Podání pochybnost. Postup zkráceného vyřízení Podání nelze

užít také v případech, kdy Klient vyžaduje písemnou odpověď na Podání, nebo pokud vznikla či hrozí Bance nebo Klientovi hmotná škoda, anebo Bance hrozí jiné operační riziko.

Zkrácené vyřízení podání se uplatní i v případě reklamací transakcí platebních karet a to i tehdy, když je reklamovaná transakce obchodníkem, nebo bankou obchodníka oprávněně zamítnuta. S takovýmto ukončením reklamace nemusí klient vždy souhlasit a může proti němu podat odvolání.

#### **Odvolání se proti rozhodnutí**

V případě, že Klient nesouhlasí s rozhodnutím o svém Podání, může se proti tomuto rozhodnutí písemně odvolat ke generálnímu řediteli Banky do 15ti dnů od jeho doručení. Odvolání musí mít písemnou formu a musí směřovat vůči konkrétnímu rozhodnutí o vyřízení Podání. Generální ředitel o odvolání rozhodne a o svém rozhodnutí Klienta vyrozumí do 30ti dní od obdržení odvolání.

#### **Zvláštní ustanovení týkající se reklamací v oblasti obchodování s investičními nástroji**

V případě Podání týkajícího se oblasti poskytování investičních služeb Bankou, resp. činností, které Banka vykonává na základě licence obchodníka s cennými papíry, se Klient může vždy obrátit se svým Podáním přímo na Burzu cenných papírů Praha a.s., nebo na příslušné útvary ČNB.

#### **Ostatní možnosti obrany Klienta**

V případě sporů vzniklých při provádění převodů peněžních prostředků v oblasti platebního styku a užívání elektronických platebních prostředků se mohou klienti obracet přímo na orgán vzniklý pro řešení sporů na základě zákona č. 229/2002 Sb., o Finančním arbitrovi, v platném znění.

Podáním reklamace není také dotčeno právo Klienta obrátit se na obecný soud.